

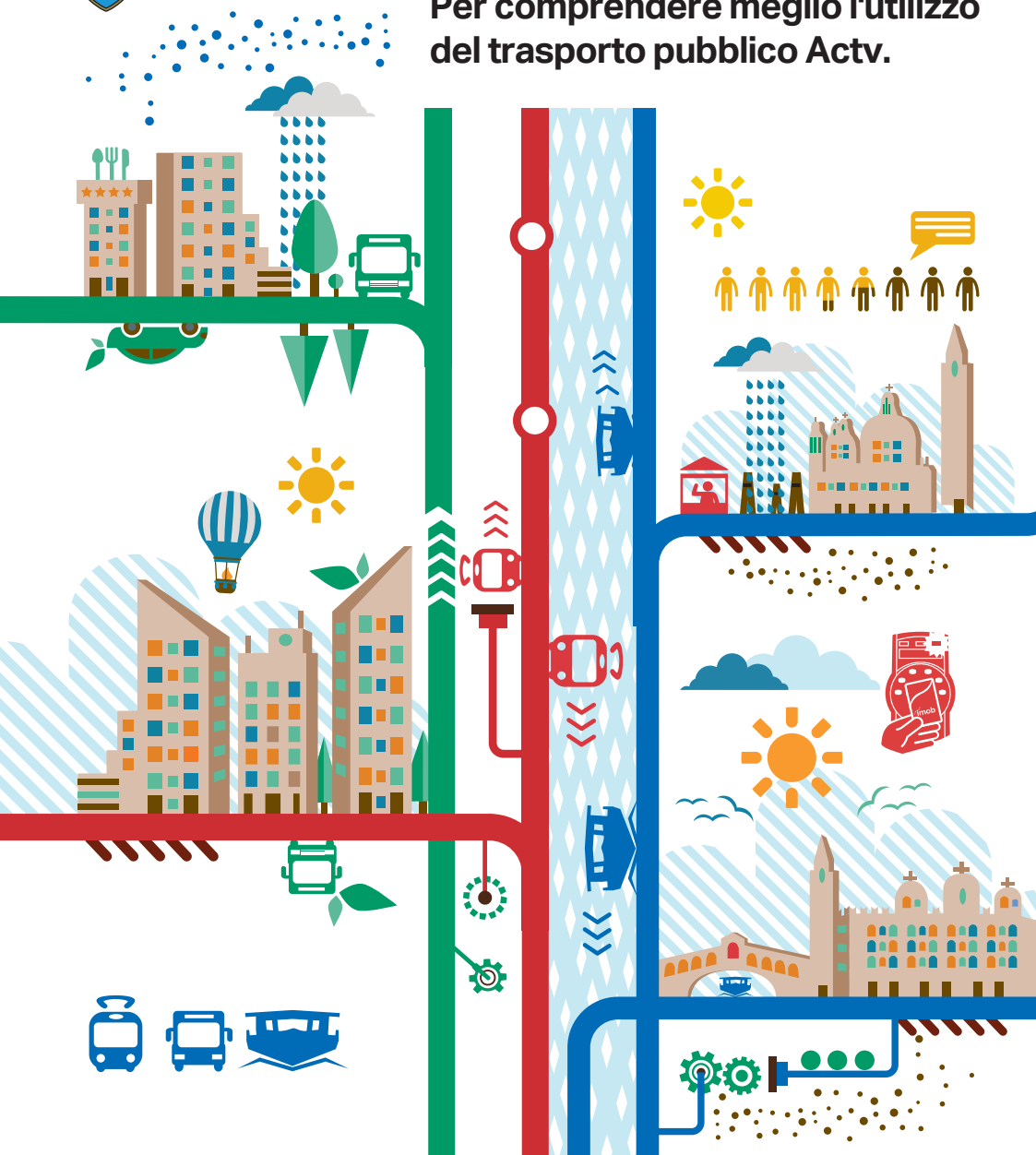


CITTA' DI  
VENEZIA



# Carta della Mobilità 2017

Per comprendere meglio l'utilizzo  
del trasporto pubblico Actv.



# SOMMARIO

	pagina
La Carta della Mobilità	3
Il Gruppo AVM e Actv	5
I principi della Carta	5
La rete del trasporto di AVM	6
Titoli di viaggio	7
Gratuità e agevolazioni	9
Dove acquistare i titoli di viaggio	10
Validazione del titolo di viaggio	11
Uso della validatrice	12
Sanzioni	13
Le "Condizioni generali di trasporto"	14
Il personale - Formazione e regole di comportamento	14
Salire a bordo con passeggini o carrozzine per bambini	15
Persone con ridotte o impedite capacità motorie in carrozzina	15
AVM per i passeggeri con esigenze particolari	16
La politica della qualità	17
I fattori della qualità	18
Il gruppo AVM per l'ambiente	19
Modalità di contatto delle Società del Gruppo AVM	21
Oggetti smarriti	22
Suggerimenti, segnalazioni e reclami	22
Richieste di rimborso	23
Ristori del cliente	24
Risoluzione extragiudiziale delle controversie	26
Risarcimento danni	26
Riferimenti normativi	27

## CARTA DELLA MOBILITÀ 2017

### **La Carta della Mobilità**

*La Carta della Mobilità è il documento che regola i rapporti tra il gestore del servizio e i clienti e contiene alcune informazioni pratiche per facilitare l'utilizzo del servizio di trasporto pubblico locale (TPL). La Carta della Mobilità, realizzata in collaborazione con l'Ente di Governo del TPL<sup>1</sup>, consultate le Associazioni dei Consumatori, è stata emanata da A.V.M. S.p.A. (d'ora innanzi anche AVM) nel mese di maggio 2017 (aggiornata ad aprile 2017) con validità fino alla emissione della prossima edizione. Può essere richiesta gratuitamente presso le sedi aziendali di Venezia - Isola Nova del Tronchetto, 32 - e di Mestre - Via Martiri della Libertà, 396; può inoltre essere scaricata anche dai siti [www.avmspa.it](http://www.avmspa.it) e [www.actv.it](http://www.actv.it).*

*L'intento che l'Azienda si prefigge è informare con quanta più chiarezza possibile i propri clienti sui servizi a loro disposizione.*

*<sup>1</sup>L'Ente di governo del trasporto pubblico locale del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Venezia è costituito da Comune di Venezia, Città Metropolitana di Venezia e Comune di Chioggia per l'esercizio associato delle funzioni amministrative, di pianificazione, programmazione, affidamento, controllo e vigilanza dei servizi di trasporto pubblico locale ricadenti nel bacino veneziano.*

Il presente documento è stato adottato dal Comune di Venezia con Disposizione Dirigenziale PG/2017/ 326061 del 07/07/2017, a seguito del Tavolo di consultazione del 05/05/2017, con la partecipazione delle seguenti Associazioni dei consumatori: Adiconsum e Federconsumatori.



## Il Gruppo AVM e Actv

Il Gruppo AVM è costituito dalla capogruppo A.V.M. S.p.A. e dalle controllate Actv S.p.A. (d'ora innanzi anche Actv), Ve.La. S.p.A. (d'ora innanzi anche VeLa) e Società del Patrimonio per la Mobilità Veneziana S.p.A.

Il servizio di Trasporto Pubblico Locale è affidato dall'Ente di Governo del TPL ad AVM, che lo eroga per il tramite di Actv, in collaborazione con VeLa, quale società commerciale del Gruppo AVM. Il servizio comprende la rete urbana automobilistica, tranviaria e di navigazione nell'ambito del territorio del Comune di Venezia, le reti automobilistiche urbane di Chioggia e Spinea e la rete automobilistica extraurbana nell'ambito di unità di rete del Veneto centro-meridionale, secondo le specifiche contenute nel relativo contratto di servizio che disciplina la quantità e la qualità dei servizi da erogare.

## I principi della Carta

Coerentemente con gli indirizzi tracciati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e con i principi enunciati dal D.P.C.M. del 30 dicembre 1998, il gestore dei servizi di trasporto si impegna a rispettare i seguenti principi:

- Eguaglianza ed imparzialità;
- Continuità;
- Partecipazione;
- Efficienza ed efficacia;
- Trasparenza;
- Libertà di scelta.

AVM garantisce che il trattamento dei dati personali dei clienti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 196/03, consentendo l'esercizio dei diritti previsti dall'art. 7 del medesimo Decreto.

## La rete del trasporto di AVM



La rete del trasporto è composta come segue:

### **Una rete di navigazione che serve:**

- il Centro Storico di Venezia collegandolo alle isole della laguna sino a Treportì e Punta Sabbioni a nord e sino a Chioggia a sud.

### **Una rete tranviaria che serve:**

- la terraferma del Comune di Venezia nei collegamenti con il Centro Storico e tra Mestre e Marghera.

### **Quattro reti automobilistiche urbane che servono:**

- la terraferma del Comune di Venezia, con Mestre e Marghera (sino a Dese, Marocco, Trivignano, Chirignago, Malcontenta);
- le isole di Lido e Pellestrina le cui linee integrate con il servizio di navigazione raggiungono Chioggia e Punta Sabbioni;
- il Comune di Chioggia, sino a Valli, Civè, Cavanella D'Adige, Isola Verde, fino a Rosolina (RO);
- il Comune di Spinea (con le frazioni di Crea e Fornase).

**Una rete automobilistica extraurbana** che, estendendosi sino alle province di Padova, Treviso, Rovigo dove sono presenti interscambi con le più importanti realtà del trasporto locale, serve i seguenti bacini di traffico:

- bacino extraurbano nord;
- bacino extraurbano sud.

Per dettagli o aggiornamenti consultare i siti [www.avmspa.it](http://www.avmspa.it) e [www.actv.it](http://www.actv.it) - sezione "Azienda", alle pagine "Servizio Offerto" e "La Flotta".

### **Frequenza del servizio**

AVM si impegna ad erogare i servizi in maniera continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, l'Azienda si impegna ad adottare misure volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile, limitando al minimo necessario la durata del disservizio.

Per informazioni, dettagli o aggiornamenti sul servizio si rimanda a:

- [www.avmspa.it](http://www.avmspa.it) e [www.actv.it](http://www.actv.it) - sezioni "Servizi di mobilità" e "Orari e percorsi";
- Call center ☎ n° 041 041;
- pensiline di attesa bus e approdi del servizio navigazione;

- i canali social media istituzionali (Facebook, Twitter, Telegram - @muoversivenezia);
- la AVM Venezia Official App.

Si ricorda di consultare preventivamente la sezione news nella homepage del sito [www.actv.it](http://www.actv.it) per eventuali modifiche o variazione ai servizi.

### In caso di sciopero

In caso di sciopero, i servizi vengono garantiti come segue:

- nell'ambito del servizio automobilistico e tranviario sono garantiti i servizi nelle fasce orarie 6.00/8.59 e 16.30/19.29 in caso di sciopero pari o superiore alle 24 ore; per scioperi di durata inferiore alle 24 ore non sono invece garantiti i servizi minimi;
- nell'ambito del servizio di navigazione sono garantiti i servizi minimi di collegamento tra Venezia Centro Storico e le isole in caso di sciopero di durata pari o superiore alle 4 ore; per scioperi di durata inferiore alle 4 ore non vengono garantiti i servizi minimi di collegamento.

Info: [www.actv.it](http://www.actv.it) - sezione "News", call center **Pime 041 041**, organi di stampa locale, locandine affisse agli approdi (per il servizio navigazione) e alle pensiline delle fermate (per il servizio automobilistico) e canali social media istituzionali.

### In caso di nebbia o alta marea

Causa nebbia o acqua alta i servizi di navigazione Actv potrebbero subire alcune variazioni e/o limitazioni di percorso.

Info: [www.actv.it](http://www.actv.it) - sezione "Orari e percorsi", alla pagina "Servizi in caso di emergenza", call center **Pime 041 041** e canali social media istituzionali.

## Titoli di viaggio

L'elenco dei titoli di viaggio, dei relativi prezzi in vigore (stabiliti dagli Enti competenti per le diverse reti) e di quanto ivi compreso, nonché della durata temporale associata, è consultabile nel sito [www.actv.it](http://www.actv.it) - sezione "Prezzi e punti vendita", alla pagina "Prezzi in vigore".

Esclusivamente per la fruizione dei servizi di navigazione sono presenti due diverse tipologie di titoli di viaggio con prezzi diversificati:

- i biglietti ordinari destinati ai clienti occasionali;

- i biglietti e gli abbonamenti riservati ai clienti in possesso di tessera Imob o Venezia Unica abilitata per il servizio di navigazione come "Carta Venezia".

Da luglio 2015, inoltre, il Comune di Venezia ha introdotto il concetto di Rete Unica con la creazione di titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti) validi sull'intera rete urbana del comune di Venezia, navigazione, automobilistico (incluso il tram) e people mover. Tali titoli sono riservati ai soli clienti in possesso di tessera abilitata come "Carta Venezia".

Conseguentemente, i biglietti ordinari, destinati ai clienti occasionali, nonché alcuni titoli automobilistici urbani ed extraurbani sono caricabili nel "biglietto elettronico". L'acquisto dei titoli riservati ai clienti abituali è invece vincolato al possesso di una tessera abilitata come "Carta Venezia". Entrambe le tipologie di titolo sono anche acquistabili tramite la AVM Venezia Official App: in questo caso lo smartphone in possesso del cliente sostituisce la tessera o il "biglietto elettronico".

### **Tessera Imob o Venezia Unica (\*)**

Ha una durata di 5 anni, si richiede e si rinnova presso i punti vendita Venezia Unica abilitati, per dettagli o aggiornamenti consultare il sito [www.actv.it](http://www.actv.it) - sezione "Prezzi e punti vendita", alla pagina "Punti vendita Venezia Unica". In adesione al progetto del "City Pass", da agosto 2013 vengono emesse solo tessere Venezia Unica.

### **Tessera Imob o Venezia Unica non abilitata come "Carta Venezia" (\*)**

Consente di caricare esclusivamente gli abbonamenti automobilistici della rete urbana di Chioggia e della rete extraurbana.

### **Tessera Imob o Venezia Unica abilitata come "Carta Venezia" (\*)**

Consente di caricare, oltre agli abbonamenti di cui sopra, anche i titoli di viaggio Rete Unica, i carnet "Traghetto", gli abbonamenti riservati ai clienti residenti nelle Isole della Laguna e quelli riservati ai clienti residenti in Comune di Cavallino-Treporti.

### **In caso di smarrimento o deterioramento della tessera Imob o Venezia Unica (\*)**

Previo pagamento di quanto dovuto per le spese amministrative quale costo di attivazione della tessera per il servizio di trasporto pubblico, viene emesso un duplicato della stessa con scadenza analoga a quella smarrita o deteriorata. All'interno del duplicato saranno ricaricati i titoli di viaggio



presenti originariamente nella tessera smarrita o deteriorata. L'operazione è possibile presso i punti vendita Venezia Unica abilitati ([www.actv.it](http://www.actv.it) - sezione "Prezzi e punti vendita", alla pagina "Punti vendita Venezia Unica"). Va esibito allo sportello un documento di identità valido.

Qualora il cliente opti per il rilascio di una nuova tessera con scadenza quinquennale verranno applicati gli stessi importi previsti per l'emissione di una nuova tessera.

Ai residenti nel Comune di Venezia viene sempre rilasciata una nuova tessera con scadenza quinquennale previo pagamento delle spese amministrative quale costo di attivazione della tessera per il trasporto pubblico.

(\*) Info su costi di emissione e attivazione del nuovo City Pass Venezia Unica: [www.actv.it](http://www.actv.it) - sezione "Prezzi e punti vendita", alla pagina "Prezzi in vigore".

### **Per consultare il contenuto della propria tessera**

È possibile consultare il contenuto della propria tessera entrando nel sito [www.actv.it](http://www.actv.it) - sezione "Servizi di mobilità", alla pagina "Servizi on line". Alla stessa pagina è anche possibile ricaricare la tessera tramite dispositivo contactless (se in possesso del cliente), rinnovare l'abbonamento (Click&Bip), prenotare il servizio ferry-boat Tronchetto-Lido e prenotare il proprio turno presso le agenzie Venezia Unica (servizio "Saltacode").

Per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi agli operatori presso le agenzie e i punti vendita Venezia Unica o contattare il call center Dime al numero 041 041.

## **Gratuità e agevolazioni**

Sono esenti dal pagamento del titolo di viaggio i bambini

- fino al compimento del quarto anno di età nei servizi della rete urbana di Chioggia;
- fino al compimento del sesto anno di età nei servizi della rete urbana del Comune di Venezia - navigazione, automobilistico (incluso il tram), people mover – ed extraurbana.

Per il solo servizio di navigazione ai clienti con ridotte capacità motorie in carrozzina si applica il prezzo del biglietto riservato ai titolari di tessera abilitata come "Carta Venezia". L'eventuale accompagnatore è esentato dal pagamento del titolo di viaggio.

Nel servizio di nave traghetto sono previsti prezzi agevolati (carnet) per le autovetture che trasportano persone con ridotte capacità motorie non temporanee, previo nulla osta rilasciato dal Comune di Venezia.

### **Agevolazioni per fasce deboli di utenza**

Ai titolari di tessera di agevolazione tariffaria rilasciata dalla Città metropolitana di Venezia (ai sensi dell'art. 1 della L.R. 19/1996) sono riservati abbonamenti a prezzo agevolato (con riduzioni stabilite dalla Regione Veneto). Per dettagli o aggiornamenti consultare il sito [www.actv.it](http://www.actv.it) - sezione "Prezzi e punti vendita", alla pagina "Prezzi in vigore".

### **Agevolazioni per famiglie a basso reddito**

Per le famiglie a basso reddito - nei limiti della disponibilità di fondi stanziati dalla Città metropolitana di Venezia - è stabilita una scontistica sugli abbonamenti annuali in base agli scaglioni ISEE e al numero di componenti del nucleo familiare titolari di abbonamento. Per dettagli o aggiornamenti consultare i siti [www.actv.it](http://www.actv.it) - sezione "Prezzi e punti vendita" alla pagina "Prezzi in vigore" e [www.cittametropolitana.venezias.it](http://www.cittametropolitana.venezias.it) - sezione "Uffici e servizi", alla pagina "Trasporti".

### **Altre agevolazioni**

Per le reti urbane del comune di Venezia esistono inoltre le seguenti ulteriori agevolazioni:

- abbonamenti rete di navigazione per residenti nelle Isole della Laguna;
- abbonamenti rete automobilistica per residenti a Lido e Pellestrina;
- abbonamenti rete unica per residenti in comune di Venezia "Over 75" (per scaglioni ISEE);
- abbonamenti semestrali rete unica CEOD per residenti in comune di Venezia.

### **Dove acquistare i titoli di viaggio**



I titoli di viaggio sono acquistabili presso:

- la rete di vendita diretta Venezia Unica;
- la rete di vendita indiretta - concessionari e rivenditori autorizzati distribuiti principalmente nel territorio metropolitano di Venezia e nelle province di Padova, Treviso, Rovigo;
- le biglietterie automatiche - presenti nel territorio del comune di Venezia presso i principali approdi del servizio di navigazione e nei punti nodali del servizio automobilistico (le biglietterie automatiche consentono di acquistare i titoli di viaggio del servizio navigazione, del servizio automobilistico e tranviario e di ricaricare la propria tessera Imob o Venezia Unica in totale

- autonomia e velocità, 24 ore su 24);
- on line sui siti [www.veneziaunica.it](http://www.veneziaunica.it) e [www.actv.it](http://www.actv.it) - sezione "Servizi di mobilità", alla pagina "Servizi on line";
- tramite la App gratuita AVM Venezia Official App.

Per dettagli o aggiornamenti, quale l'elenco dei punti vendita - sia della rete diretta che di quella indiretta e delle emettitrici automatiche - la loro ubicazione, gli orari di apertura e le tipologie di titoli commercializzati consultare il sito [www.actv.it](http://www.actv.it) - sezione "Prezzi e punti vendita" alle pagine "Punti vendita Venezia Unica" e "Rivenditori autorizzati".

È necessario munirsi di un adeguato titolo di viaggio prima di accedere al servizio di trasporto pubblico, ovvero agli approdi del servizio della rete di navigazione e ai mezzi in esercizio all'interno del servizio automobilistico e tranviario. L'acquisto a bordo - ai prezzi dedicati - è consentito solo ed esclusivamente nei seguenti casi:

- nella rete di navigazione, in presenza di biglietteria chiusa o di emettitrice automatica non funzionante (l'acquisto del biglietto va richiesto al marinaio appena saliti a bordo pena l'elevabilità di una sanzione amministrativa in caso di controllo);
- nella rete automobilistica urbana della terraferma del comune di Venezia e dei comuni di Chioggia e Spinea, nonché nella rete extraurbana, dalle ore 20:00 alle ore 7:00 nei giorni feriali e per tutta la giornata nei giorni festivi;
- nel servizio automobilistico di Lido di Venezia e Pellestrina dalle ore 20:00 alle ore 7:00 sia nei giorni feriali che nei festivi.

Nel servizio tranviario non è in alcun caso previsto l'acquisto a bordo del mezzo.

Per dettagli o aggiornamenti e per conoscere i prezzi applicati a bordo consultare il sito [www.actv.it](http://www.actv.it) - sezione "Prezzi e punti vendita" alla pagina "Prezzi in vigore".

**Validazione del titolo di viaggio**



Tutti i clienti - compresi i possessori di abbonamento in corso di validità - sono tenuti a validare sempre il titolo di viaggio utilizzando la validatrice presente agli approdi e a bordo dei mezzi automobilistici e tranviari, partecipando così al miglioramento del servizio e alla lotta all'evasione, anche tramite l'esercizio del cosiddetto "controllo sociale". Nella rete urbana di



navigazione, solo ed esclusivamente nel caso in cui tutte le validatrici presenti in approdo dovessero risultare fuori servizio, è possibile validare il titolo di viaggio anche a bordo dei mezzi (la validazione del biglietto va richiesta al marinaio appena saliti a bordo, pena l'elevabilità di una sanzione amministrativa in caso di controllo). Qualora il cliente in possesso di biglietto non riesca a terminare il viaggio entro la durata temporale di validità del titolo, prima della sua scadenza è tenuto a validarne un altro o presso la validatrice a bordo dei mezzi nel servizio automobilistico e tranviario o chiedendo al marinaio a bordo dei mezzi nel servizio di navigazione.

### Uso della validatrice


Qualora il cliente sia in possesso di una sola tipologia di titolo di viaggio, la validazione avviene semplicemente avvicinando il supporto (biglietto o tessera) al centro della validatrice. Allo stesso modo, qualora il cliente abbia caricato sulla propria tessera sia abbonamenti sia biglietti, e voglia utilizzare l'abbonamento, basterà avvicinare il supporto al centro della validatrice.





La luce verde sulla validatrice e un segnale sonoro indicano la corretta validazione. Al contrario, la luce rossa o gialla sulla validatrice e un segnale sonoro di allarme indicano la mancata validazione e negano l'accesso al servizio, contemporaneamente sul display compare anche il motivo della mancata validazione.

Qualora il cliente sia in possesso di diverse tipologie di titoli di viaggio, presenti contemporaneamente all'interno della propria tessera, e ne voglia selezionare una, o in caso in cui il tempo di validità del biglietto stia per scadere e il cliente debba validare un altro biglietto per proseguire il proprio viaggio, le operazioni sono le seguenti:

- premere il tasto  e controllare che si accenda la luce gialla;
- entro 3 secondi avvicinare la tessera al centro della validatrice;
- senza mai allontanare la tessera, leggere i titoli di viaggio che scorrono sul display e premere  quando compare il titolo che si vuole validare.


Di seguito le operazioni da eseguire qualora il cliente voglia validare, oltre al proprio biglietto, anche quello di uno o più accompagnatori (\*):

- dopo aver validato il proprio biglietto, allontanare la tessera dalla validatrice;
- premere il tasto  e controllare che si accenda la luce gialla;
- entro 3 secondi avvicinare la tessera al centro della validatrice;

- senza mai allontanare la tessera, leggere i titoli di viaggio sul display e premere  quando compare il biglietto di interesse (si è così validato un altro biglietto);
- successivamente premere il tasto  tante volte quanti sono i biglietti aggiuntivi che si desidera validare (premere il tasto  se si devono sottrarre dei biglietti), infine premere .

*(\*) Si ricorda che tale operazione è possibile solo in caso non sia caricato sulla tessera un abbonamento valido per la rete di trasporto di cui si usufruisce il servizio. In caso sia intenzione del cliente validare un titolo di viaggio riservato ai possessori di tessera abilitata come "Carta Venezia" a favore di un accompagnatore, lo stesso, all'atto del controllo, dovrà esibire la propria tessera abilitata come "Carta Venezia" in corso di validità e di norma priva di titoli di viaggio validi per la rete di trasporto di cui si usufruisce il servizio.*

Di seguito le operazioni da eseguire qualora il cliente voglia semplicemente leggere il contenuto della tessera o del biglietto elettronico:

- premere il tasto  e controllare che si accenda la luce gialla;
- entro 3 secondi avvicinare la tessera o il biglietto al centro della validatrice;
- senza mai allontanare la tessera o il biglietto è possibile leggerne il contenuto sul display.

Per dettagli o aggiornamenti consultare il sito [www.actv.it](http://www.actv.it) - sezione "Servizi di mobilità", alle pagine "Vaporetto", "Autobus", "Tram" o "Ferry Boat", al link "Guida all'uso della validatrice".

## Sanzioni



I clienti del servizio sono tenuti a munirsi di valido titolo di viaggio e a validarlo, anche all'inizio di ogni singola tratta del viaggio o comunque ad ogni cambio del mezzo. In assenza di titolo di viaggio opportunamente validato ed in corso di validità all'atto del controllo, gli agenti accertatori procederanno ad elevare le dovute sanzioni amministrative. Tali sanzioni possono essere elevate sia a bordo dei mezzi, o in discesa da essi, che - esclusivamente per la rete di navigazione - all'interno dei pontoni galleggianti d'imbarco, anche in considerazione della collocazione fisica delle validatrici rispetto all'imbarco.

Entro 30 giorni dalla data della contestazione o notificazione della violazione, così come previsto dalla legge, gli interessati possono far ricorso, inviando esclusivamente all'autorità competente (Sindaco del Comune territorialmente competente per i servizi urbani; Città metropolitana di Venezia - Servizio Trasporti per i servizi extraurbani) scritti difensivi e documenti, in carta libera, e possono chiedere di essere sentiti dalla medesima autorità. Il ricorso non blocca i termini di legge.

Per mancato pagamento della sanzione oltre il termine di 60 giorni il verbale viene trasmesso all'autorità competente per la procedura di riscossione

delle somme dovute, maggiorate delle spese di riscossione previste dalla normativa vigente.

Per dettagli o aggiornamenti consultare il sito [www.actv.it](http://www.actv.it) - sezione "Contatti", alla pagina "Contestazioni sanzioni amministrative".

### Le "Condizioni Generali di Trasporto"

L'insieme dei termini, condizioni e prescrizioni che compongono il contratto di trasporto, definito anche "Condizioni Generali di Trasporto", è disponibile su richiesta, per consultazione, presso tutti i punti vendita Venezia Unica, affisso negli approdi della rete di navigazione e consultabile nel sito [www.actv.it](http://www.actv.it) - cliccando alla voce "Condizioni Generali di Trasporto" presente nel menù a piè di pagina.

### Il personale: Formazione e regole di comportamento

Anche in conformità a quanto previsto dal proprio Codice Etico e di Comportamento, il Gruppo AVM si impegna a curare la formazione del personale affinché adotti verso la clientela comportamenti professionali che assicurino un buon grado di efficienza e cortesia. In particolare, nelle relazioni tra il personale e la clientela, le Società del Gruppo AVM si impegnano ad ottemperare ai seguenti criteri.

#### Riconoscibilità

Il personale a contatto con il pubblico è dotato di un cartellino di riconoscimento, da portare in modo ben visibile, contenente i dati identificativi dell'Azienda e il numero di matricola del dipendente.

#### Presentabilità

Il personale in servizio ha cura di indossare la divisa aziendale o comunque, per chi non ne dovesse avere l'obbligo, un abbigliamento decoroso e pulito.

#### Comportamenti, modi e linguaggio

Il personale a contatto con la clientela deve mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra clienti e gestore. Il Cliente deve essere trattato con cortesia e rispetto. Il linguaggio utilizzato per le informazioni/comunicazioni, sia verbali che scritte, deve essere chiaro e comprensibile. Deve inoltre essere garantita prontezza e disponibilità per risolvere eventuali problematiche che dovessero insorgere.

Per dettagli o aggiornamenti consultare il sito [www.actv.it](http://www.actv.it) - sezione "Società

trasparente”, alla pagina “Disposizioni generali”, al link “Atti generali”.

### Salire a bordo con passeggini o carrozzine per bambini



Coerentemente con quanto riportato nelle Condizioni Generali di Trasporto, ogni cliente può trasportare gratuitamente passeggini o carrozzine per bambini purché ripiegati, salvo quanto sotto indicato:

- nel servizio automobilistico e tranviario è permesso il trasporto di un passeggino o di una carrozzina per bambini non ripiegati esclusivamente nelle postazioni (ove previste) attrezzate per il trasporto di persone con ridotte o impedito capacità motorie in carrozzina e purché non già occupate da questi ultimi passeggeri. I passeggini o le carrozzine per bambini dovranno, quindi, essere disposti contromarcia e appoggiati allo schienale della postazione, le ruote bloccate con i freni. Nel caso in cui la postazione sia già occupata da una persona con ridotte o impedito capacità motorie in carrozzina, o questa salga sul mezzo durante il tragitto, l'area attrezzata dovrà essere immediatamente liberata ed il passeggino o la carrozzina per bambini dovranno essere ripiegati;
- nel servizio di navigazione, in considerazione delle particolari caratteristiche della mobilità delle persone e cose in ambito lagunare, qualora le condizioni di affollamento e di sicurezza del trasporto lo consentano, è permesso l'imbarco e il trasporto di passeggini o carrozzine per bambini non ripiegati.

### Persone con ridotte o impedito capacità motorie in carrozzina



La fruizione dei mezzi in servizio nella rete di navigazione, così come il tram e il people mover, da parte di persone con ridotte o impedito capacità motorie in carrozzina è sempre consentita, utilizzando gli spazi appositamente attrezzati.

La fruizione degli autobus in servizio nella rete automobilistica urbana della terraferma del comune di Venezia e dei comuni di Chioggia e Spinea, nonché in quella extraurbana, è consentita solo ed esclusivamente su mezzi idonei, qualora lo spazio appositamente attrezzato non sia già occupato da un altro cliente, sempre in carrozzina, e tenuto conto di quanto precisato nel paragrafo “Linee classificate BUS FACILE” (alla pagina seguente).

In ogni caso l'accesso ai mezzi per le persone con ridotte o impedito capacità motorie in carrozzina può essere limitato dal personale per motivi di

sicurezza.

Durante il trasporto è obbligatorio che il passeggero si posizioni con la carrozzina negli spazi e nella direzione indicata, avendo cura di bloccare il freno ruote.

## **AVM per i passeggeri con esigenze particolari**

Il Gruppo AVM è fortemente impegnato nell'agevolare la clientela con difficoltà motorie nell'utilizzo del trasporto pubblico.

### **Servizio di navigazione**

#### **Posti riservati**

All'interno della cabina passeggeri alcuni sedili, su cui è stato applicato apposito adesivo, sono riservati ai clienti con difficoltà motorie, agli anziani oltre una certa età, alle donne in gravidanza e alle mamme con bambini in braccio. L'adesivo, bilingue e completo di icone raffiguranti le diverse categorie interessate, viene applicato, dove possibile, in formato A4 affinché l'informazione sia maggiormente visibile.

#### **Condizioni di sicurezza dei mezzi acquei**

A bordo dei motobattelli sono presenti punti di ancoraggio in sicurezza per bloccare le carrozzine tramite apposite cinture di sicurezza. A bordo dei motoscafi di recente acquisizione è prevista una postazione in coperta per il posizionamento e ancoraggio in sicurezza di una carrozzina protetta da paratie laterali. Inoltre, ciascuno dei più recenti motobattelli foranei è dotato di 4 postazioni per persone con ridotte o impedito capacità motorie in carrozzina.

#### **Progettazione Navale**

Tutti i mezzi di nuova introduzione sono pensati affinché siano tenute in considerazione le necessità dei passeggeri con ridotte o impedito capacità motorie in carrozzina in termini di spazio e di mobilità. Allo stesso modo, la progettazione degli approdi e dei varchi di ingresso (tornelli) è ideata in conformità alle necessità dei passeggeri.

#### **Formazione**

Durante i corsi di formazione del personale di nuova assunzione vengono dedicate alcune ore con docenti specializzati, i quali forniscono al personale di bordo le corrette indicazioni per coadiuvare nella salita e discesa le persone con ridotte o impedito capacità motorie in carrozzina o, comunque, soggette a difficoltà motorie.



## Servizio automobilistico e tranviario

### Mezzi

Tutti i nuovi autobus acquistati dal 2000 in poi sono dotati di pedana mobile e di posto riservato, ora circa l'80% del parco autobus complessivo è attrezzato per persone con ridotte o impedito capacità motorie in carrozzina. Utilizzando questi nuovi mezzi si è potuto garantire su diverse linee (segnalate alle paline di fermata e pubblicate nel sito) la presenza di mezzi accessibili per i soggetti con ridotte o impedito capacità motorie in carrozzina. Le pedane vengono sottoposte regolarmente a cicli di manutenzione preventiva e il loro funzionamento viene costantemente verificato dal personale prima della messa in servizio dell'autobus e viene periodicamente monitorato a campione nei controlli di qualità eseguiti dalle Amministrazioni titolari del Contratto di Servizio. Il tram - da questo punto di vista - garantisce piena accessibilità essendo strutturato con fermate a raso, dotate inoltre di percorsi pedotattili.

### Linee classificate "BUS FACILE"

Presso le fermate attrezzate (identificate dal logo "BUS FACILE") vi è la possibilità, per le persone con ridotte o impedito capacità motorie in carrozzina, di salire sugli autobus in condizioni di sicurezza. Le operazioni di salita e discesa dal mezzo possono essere svolte in sicurezza anche autonomamente.

L'elenco delle linee urbane ed extraurbane e delle fermate attrezzate è pubblicato nel sito [www.actv.it](http://www.actv.it) - sezione "Servizi di Mobilità", alla pagina "Autobus", al link "Le nostre linee".

Presso le fermate non attrezzate non è garantita la sicurezza per le operazioni di salita e discesa svolte in autonomia e si consiglia la presenza di un accompagnatore per accedere al servizio.

### Formazione

I conducenti vengono adeguatamente addestrati, sia in aula sia con prove pratiche, in collaborazione con le Associazioni di riferimento, per fornire assistenza in caso di bisogno.

### La politica della qualità

Il Gruppo AVM ha come obiettivo il miglioramento dell'efficienza dei servizi gestiti, per rispondere alle esigenze della clientela abituale e occasionale, coniugando competitività e qualità fornita. Grazie al suo impegno, il Gruppo AVM ha conseguito la Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità

in conformità alle norme UNI ISO 9001:2008 nei seguenti campi di attività:

- progettazione ed erogazione di servizi di trasporto pubblico marittimo di persone e di veicoli, prima emissione il 24.09.2003, emissione corrente il 30.04.2015;
- progettazione, direzione lavori e manutenzione di unità navali ed impianti di fermata (pontoni e pontili) nel settore navigazione, prima emissione 23.04.2003, emissione corrente 24.04.2015;
- progettazione ed erogazione di servizi automobilistici di trasporto pubblico urbano ed extraurbano di persone; servizio tranviario di trasporto pubblico urbano di persone; servizi di manutenzione automezzi, materiale rotabile e relative infrastrutture, prima emissione 27.03.2002, emissione corrente 18.12.2015.

In particolare, l'impegno del Gruppo AVM è rivolto a:

- garantire, nel rispetto delle norme di sicurezza e di salvaguardia dell'ambiente, gli standard di qualità definiti nella Carta della Mobilità e nei Contratti di Servizio in cui vengono stabiliti degli obiettivi;
- valorizzare il capitale umano, attraverso strumenti di coinvolgimento e motivazione del personale, a garanzia della effettiva capacità di erogare un servizio d'eccellenza al cliente finale;
- investire risorse nel rinnovo tecnologico dell'azienda - nelle sue varie articolazioni - attraverso investimenti orientati al miglioramento qualitativo di mezzi, impianti, infrastrutture, sedi, sistemi di comunicazione.

### I fattori della qualità



Con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (30.12.1998) sono stati indicati i fattori di qualità ritenuti maggiormente rappresentativi della qualità del servizio erogato:

- sicurezza del viaggio;
- regolarità del servizio;
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture;
- confortevolezza del viaggio;
- servizi per passeggeri con handicap;
- informazioni alla clientela;
- aspetti relazionali e comportamentali del personale a contatto con la clientela;
- livello di servizio allo sportello;
- attenzione all'ambiente.

In corrispondenza di ciascun fattore di qualità vengono perciò individuati

degli indicatori di qualità che consistono in variabili quantitative e parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente i livelli delle prestazioni erogate. Ad ogni indicatore di qualità si associa uno standard di qualità determinato dal Contratto di Servizio con gli Enti affidanti. Gli standard promessi sono quindi confrontati con i dati rilevati misurando lo scostamento in positivo o in negativo rispetto all'obiettivo prefissato. Viene inoltre rilevata la qualità percepita dalla clientela (Customer Satisfaction), una sorta di pagella sul servizio che si esprime attraverso i voti in scala 1-10. Il Gruppo AVM a tal proposito ha istituito un osservatorio della qualità permanente i cui obiettivi sono quindi:

- misurare la soddisfazione del cliente in termini di qualità percepita;
- misurare i livelli raggiunti dagli indicatori di qualità;
- monitorare le procedure del sistema di qualità.

Tali misurazioni possono essere effettuate sia attraverso la struttura aziendale stessa, per quei dati per cui è prevista la misurazione aziendale e dell'Ente affidante, sia attraverso la collaborazione di ditte terze specializzate nella conduzione di indagini di rilevazione della qualità percepita dalla clientela. Il tutto si esprime con una rendicontazione annuale. I dati raccolti attraverso le misurazioni permettono la verifica degli obiettivi aziendali e costituiscono la base di partenza per la determinazione dei nuovi standard promessi, nell'ambito di un processo di continuo miglioramento del servizio offerto alla clientela. Agli obiettivi di qualità è legata l'erogazione del 2% del finanziamento regionale. Le eventuali penali sono impiegate in progetti di miglioramento negli anni successivi. La rendicontazione annuale della qualità del servizio viene pubblicata nel sito [www.actv.it](http://www.actv.it) - sezione "Azienda", alla pagina "Rendicontazione qualità servizio".

Nel Contratto di servizio con l'Ente di Governo sono introdotti degli indicatori legati ad alcuni fattori di qualità (corse interrotte, corse saltate, reclami pervenuti per omessa informazione) ai quali sono collegate delle penali economiche. Tali eventuali penali saranno impiegate dal Gruppo AVM per progetti di miglioramento del servizio concordati con l'Ente affidante.

**Gruppo AVM per l'ambiente**



Il Gruppo AVM è fortemente impegnato sul fronte dell'impatto ambientale e ha messo in atto molteplici iniziative volte a ridurre l'effetto.

## Servizio di navigazione

### Rinnovamento della Flotta

Nel 2011 è stata ultimata la messa in servizio di 10 nuovi motobattelli di tipo

“Canal Grande” che, oltre al minore impatto ambientale e alla ridotta rumorosità, sono stati dotati di impianto di climatizzazione nell’ottica del miglioramento del comfort di viaggio.

### **Rimotorizzazione**

Dal 2015 si è anche concluso il processo di rimotorizzazione di 50 unità minori tra motobattelli e motoscafi con motori di nuova generazione allo scopo di ridurre i consumi energetici, il livello di rumorosità e l’emissione di sostanze inquinanti.

### **Insonorizzazione**

La rimotorizzazione - così come anche altri interventi di miglioramento - hanno comportato la riduzione della rumorosità in esercizio delle unità minori della flotta aziendale.

### **Servizio automobilistico**

#### **Impiego di autobus a metano**

La flotta di autobus alimentati a metano nel parco Actv è in costante incremento. Tale piano di sviluppo ha l’obiettivo di ridurre le emissioni ed è reso possibile dalla presenza della stazione di pompaggio gas, realizzata e pienamente in funzione presso il Deposito Automobilistico di Mestre. L’impiego di questa tipologia di autobus comporta non solo la diminuzione dell’inquinamento atmosferico ma anche il contenimento dell’inquinamento acustico rispetto agli autobus a gasolio. Gli autobus a metano sono impiegati regolarmente sulle principali linee del servizio urbano della terraferma del comune di Venezia nonché in quelli dei comuni di Chioggia, Spinea e Mirano. Si stima che l’impiego di questi mezzi consenta di ridurre ogni anno di circa 3.000 kg le polveri sottili (PM10), di circa 68.000 kg gli ossidi di azoto (Nox) e di circa 50.000 kg l’ossido di carbonio (CO), immessi nell’atmosfera.

#### **Controllo dei consumi degli autobus**

A seguito dell’informatizzazione degli impianti di rifornimento è possibile monitorare puntualmente l’andamento dei consumi di gasolio di ciascun mezzo ed è quindi possibile intervenire prontamente in caso di consumi anomali. Inoltre, al fine di fronteggiare il progressivo invecchiamento della flotta utilizzata nel servizio extraurbano (difficilmente sostituibile per carenza di fondi e finanziamenti) e conseguentemente contenere le emissioni inquinanti in atmosfera, Actv ha intrapreso le seguenti azioni:

- ottimizzazione del servizio attraverso la riduzione della quantità di chilometri prodotti in ambito suburbano mediante l’interscambio a Mestre Centro con il servizio tranviario e la riorganizzazione del servi-

zio extraurbano nelle giornate festive con soppressione delle corse a bassissimo utilizzo;

- installazione di sensori TPMS (per rilevamento in remoto dei parametri di pressione e temperatura), i quali consentono di avere sempre gli pneumatici nelle condizioni migliori di funzionamento, oltre a migliorare la sicurezza e contenere i relativi sovraconsumi (e le emissioni correlate);
- riduzione dei chilometri percorsi da autobus con motorizzazioni E0 (emissioni non controllate) attraverso nuove politiche manutentive incentrate sia sulla manutenzione preventiva che sulla riduzione dei tempi di ripristino dei guasti e l'acquisto (in autofinanziamento) di autobus usati con motorizzazioni più recenti (da E3 a E5).

### Servizio tranviario

L'entrata in funzione della prima tratta tranviaria Monte Celo-Sernaglia a fine 2010 ed il suo successivo completamento, prima con il percorso verso Marghera e infine con il collegamento Mestre Centro-Venezia ha comportato un sostanziale miglioramento sotto il profilo ambientale in quanto circa 1.300.000 km/anno vengono ora effettuati con materiale rotabile elettrico anziché con autobus a gasolio, attraverso l'impiego di 20 convogli. Per le sue specificità il tram garantisce:

- silenziosità e comfort ai passeggeri in virtù della trazione elettrica e delle tecnologie utilizzate per la costruzione del veicolo;
- zero inquinamento e bassa rumorosità per l'ambiente grazie ai motori elettrici e alla trazione su gomma;
- sicurezza grazie alla rotaia centrale che lo vincola al suolo e che consente quindi di minimizzare l'ingombro trasversale della corsia;
- ingombro comunque inferiore a quello di un autobus grazie alla larghezza più contenuta;
- agilità di manovra grazie al suo ridotto raggio di curvatura che consente di percorrere una rete stradale particolarmente stretta come quella di Mestre.

### Modalità di contatto delle Società del Gruppo AVM



Informazioni relative a rete di trasporto, orari, titoli di viaggio o altro possono essere reperite presso:

- i canali web, social e mobile (AVM Venezia Official App) istituzionali (nelle sezioni dedicate);
- gli avvisi al pubblico affissi presso le principali fermate del servizio automobilistico e tranviario;
- gli avvisi al pubblico affissi presso gli imbarcaderi del servizio di navigazione;
- i punti vendita Venezia Unica;

- il call center **D**ime operativo tutti i giorni dalle 8:00 alle 18:00 tel. 041 041 (tariffa urbana);
- gli uffici aziendali tel. 041 2722111 contattabili dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 14:00.

In caso di emergenza, per comunicazioni urgenti durante le ore notturne, è possibile utilizzare i seguenti numeri: 800845065 per il Servizio Navigazione (numero gratuito) e 041 2722724 per il Servizio Automobilistico e Tranviario.

Per dettagli o aggiornamenti consultare il sito [www.actv.it](http://www.actv.it) - sezione "Contatti".

### Oggetti smarriti

In caso venga smarrito un oggetto a bordo dei mezzi di navigazione o dei mezzi automobilistici è possibile rivolgersi agli uffici competenti.

Per dettagli o aggiornamenti consultare il sito [www.actv.it](http://www.actv.it) - sezione "Contatti".

Gli oggetti rinvenuti vengono tenuti presso i suddetti uffici per non più di 7 giorni dal ritrovamento e poi vengono recapitati all'ufficio preposto presso il Comune di Venezia - Ca' Farsetti, San Marco, 4136, tel. 041 2748225 - 041 2748107, con il seguente orario di apertura: da lunedì a venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00.

In coerenza con quanto disposto dall'Amministrazione Comunale di Venezia - al cui apposito regolamento (Regolamento per la Gestione degli Oggetti Rinvenuti nel Territorio Comunale) si rimanda per qualsiasi ulteriore informazione - gli oggetti consegnati quali zaini, borsoni, valigie o quant'altro in condizioni igieniche precarie, contenente vestiario usato o materiale deperibile la cui conservazione potrebbe indurre a problemi di carattere igienico sanitario, verranno contestualmente distrutti e di ciò verrà redatto apposito verbale.

### Suggerimenti, segnalazioni e reclami

Il cliente, direttamente o per il tramite delle Associazioni dei Consumatori, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti - per il miglioramento del servizio - cui il Gruppo AVM si impegna a dare riscontro entro 30 giorni dalla data di recepimento del reclamo. Nel caso in cui il cliente intenda inoltrare suggerimenti, segnalazioni o reclami può farlo nei seguenti modi:

- nel sito [www.actv.it](http://www.actv.it) - sezione "Contatti", alla pagina "Reclami e segnala-

zioni", al link "vai al modulo";

- utilizzando il registro dei reclami disponibile, su richiesta, a bordo di tutte le unità navali;
- utilizzando il modulo a disposizione presso le agenzie Venezia Unica di Piazzale Roma e Mestre Centro (P.le Cialdini), nonché presso i depositi automobilistici Actv di Chioggia, Dolo e Lido - il modulo compilato può essere inserito negli appositi contenitori presenti presso le agenzie Venezia Unica di Piazzale Roma e Mestre.

Per presentare un reclamo e ricevere riscontro di eventuali disservizi o irregolarità nello svolgimento del servizio di trasporto, è necessario fornire una breve descrizione dei fatti, completa dei dettagli o aggiornamenti necessari per consentire di verificare l'accaduto (fermata, linea, direzione del mezzo, numero o nome del mezzo utilizzato) nonché una corretta indicazione dei propri dati personali, dell'indirizzo di posta ordinaria e, qualora presente, di un valido indirizzo mail a cui inoltrare la risposta. Le segnalazioni e i reclami incompleti (ovvero privi di qualsiasi riferimento necessario per l'invio della risposta), dal contenuto inappropriato o inviati ad indirizzi mail aziendali non avranno seguito.

Per dettagli o aggiornamenti consultare il sito [www.actv.it](http://www.actv.it) - sezione "Contatti".

### Richieste di rimborso

Nel caso in cui il cliente intenda inoltrare una richiesta di rimborso, può farlo nei seguenti modi:

- sul sito [www.actv.it](http://www.actv.it) - sezione "Contatti", alla pagina "Richieste di Rimborso", al link "vai al modulo";
- utilizzando il modulo a disposizione presso le agenzie Venezia Unica di Piazzale Roma e Mestre Centro (P.le Cialdini), nonché presso i depositi automobilistici Actv di Chioggia, Dolo e Lido - il modulo compilato può essere inserito negli appositi contenitori presenti presso le agenzie Venezia Unica di Piazzale Roma e Mestre o inviato via fax al numero 041 5207135;
- tramite lettera indirizzata a: Actv, Isola Nova del Tronchetto, 32 - 30135 VENEZIA.

Per richiedere il rimborso di un titolo di viaggio è necessario fornire una breve descrizione dei fatti, completa dei dettagli o aggiornamenti necessari per consentire di verificare l'accaduto, con particolare riferimento all'esatta indicazione di dove (rete/punto vendita, validatrice,

ecc.) si sia verificato l'episodio per il quale si inoltra la richiesta, nonché una corretta indicazione dei propri dati personali, dell'indirizzo di posta ordinaria e, qualora presente, di un valido indirizzo mail a cui inoltrare la risposta.

Si specifica che in nessun caso sono rimborsabili:

- i titoli di viaggio in corso di validità;
- i titoli di viaggio non utilizzati per cause riconducibili al cliente;
- i titoli di viaggio non utilizzati per sospensione del servizio in caso di sciopero del personale.

**In caso di decesso del titolare della tessera**, gli eredi di 1° grado diretto, previa presentazione dell'autocertificazione della morte del titolare della tessera Imob o Venezia Unica e dello stato di famiglia, nonché dell'accettazione o rinuncia all'eredità, possono richiedere il rimborso in denaro del valore residuo, presentando la tessera Imob o Venezia Unica sottoscritta dal defunto. Il valore residuo presente sulla tessera sarà liquidato tramite bonifico sul conto corrente indicato dal richiedente (in caso di abbonamento annuale si veda il paragrafo seguente).

In caso venga riscontrata al titolare di abbonamento, successivamente all'acquisto dello stesso, una **invalidità** tale da consentirgli l'accesso a tariffe agevolate o a titolo gratuito, è possibile ottenere il rimborso in denaro tramite bonifico del valore residuo (in caso di abbonamento annuale si veda il paragrafo seguente). Per ottenere tale status è necessario un certificato rilasciato dalla ASL di competenza. Le richieste di rimborso incomplete (ovvero prive di qualsiasi riferimento necessario per l'invio della risposta), dal contenuto inappropriato o inviate ad indirizzi mail aziendali non avranno seguito.

Per dettagli o aggiornamenti consultare il sito [www.actv.it](http://www.actv.it) - sezione "Contatti".

## Ristori del cliente

Il Gruppo AVM, al fine di agevolare la propria clientela, prevede, in casi particolari, la possibilità di ottenere il ristoro in titoli di viaggio dell'abbonamento annuale sottoscritto. La richiesta deve essere inoltrata dal cliente entro i primi otto mesi di validità secondo le modalità di seguito elencate:

- sul sito [www.actv.it](http://www.actv.it) - sezione "Contatti", alla pagina "Richiesta di rimborso", al link "vai al modulo";
- utilizzando il modulo a disposizione presso le Agenzie Venezia Unica di Piazzale Roma e Mestre (P.le Cialdini), nonché presso i depositi auto-



mobilitativi Actv di Chioggia, Dolo e Lido - il modulo compilato può essere inserito negli appositi contenitori presenti presso le Agenzie Venezia Unica di Piazzale Roma e Mestre;

- tramite lettera indirizzata a: Direzione Actv, Isola Nova del Tronchetto, 32 - 30135 Venezia.

Di seguito la lista delle casistiche previste:

- **cambio di residenza del titolare dell'abbonamento**, al fine di attestare tale condizione, sarà necessaria un'autocertificazione del cambio di residenza;
- **variazione del luogo di lavoro del titolare dell'abbonamento**, al fine di attestare tale variazione, è necessaria una lettera firmata del datore di lavoro, completa dell'indirizzo della nuova sede di lavoro;
- **cambio di istituto scolastico o ritiro dalla scuola dello studente titolare dell'abbonamento**, al fine di attestare tali variazioni, è necessaria un'autocertificazione di iscrizione al nuovo istituto scolastico frequentato, o l'autocertificazione del ritiro dall'istituto precedentemente frequentato.

È inoltre possibile ottenere la sospensione del titolo, che verrà poi prorogato al termine del periodo, **in caso di maternità o malattia o infortunio del titolare dell'abbonamento**, al fine di attestare tale status è necessario un certificato rilasciato dalla ASL di competenza.

Dal 2013 è stata introdotta una procedura di ristoro collettivo - valida sia per i servizi di rete urbana che extraurbana - nei casi di:

- interruzione del servizio per responsabilità dell'Azienda;
- omessa informazione nei casi di sospensione del servizio.

Per dettagli o aggiornamenti consultare il sito [www.actv.it](http://www.actv.it) - sezione "Contatti".

### **Rimborso o ristoro di un abbonamento annuale: metodo di calcolo**

L'importo del ristoro o del rimborso viene calcolato come differenza tra la tariffa pagata per l'acquisto dell'abbonamento annuale ed il prodotto tra la tariffa dell'equivalente abbonamento mensile ed il numero di mesi di effettivo utilizzo del titolo di viaggio. Quale riferimento per la definizione del numero di mesi ristorabili o rimborsabili, fa fede la data di inoltro della richiesta attraverso le modalità di inoltro di seguito riportate. Il ristoro o il rimborso prendono avvio dal mese successivo rispetto alla richiesta.

Eventuali richieste di ristoro di un abbonamento annuale nei casi non contemplati al presente paragrafo verranno valutate singolarmente dalla com-

petente Direzione del Gruppo AVM. Il Gruppo AVM si impegna a promuovere la risoluzione non giurisdizionale di eventuali controversie sorte con la clientela in via amichevole e/o conciliativa nei termini di 30 giorni successivi alla richiesta avanzata dalla stessa.

### **Risoluzione extragiudiziale delle controversie**

AVM S.p.A. si impegna a promuovere la risoluzione non giurisdizionale di eventuali controversie sorte con l'utenza in via amichevole e/o conciliativa nei termini di 30 giorni successivi alla richiesta avanzata dalla stessa. Nell'eventualità la risoluzione della controversia sorta non avvenga nelle suddette modalità, l'azienda comunicherà all'utenza la modalità della risoluzione in via giudiziaria.

### **Risarcimento danni**

Per il trasporto automobilistico, sia urbano che extraurbano, tranviario e di navigazione il Gruppo AVM ha stipulato apposite polizze assicurative per i rischi di responsabilità civile per danni che possono occorrere a persone, cose o animali durante il viaggio e in particolare:

- polizza RCA per autobus e natanti inferiori a 25 tonnellate;
- polizza RCT per tram, natanti superiori a 25 tonnellate e per eventuali sinistri verificatisi agli approdi.

Per avviare l'apertura di una pratica di sinistro (collisione tra veicoli e/o infortunati) è necessario farne espressa richiesta ad Actv inviandone comunicazione come segue:

- tramite mail all'indirizzo [direzione@actv.it](mailto:direzione@actv.it);
- tramite lettera all'indirizzo Isola Nova del Tronchetto, 32 - 30135 Venezia.

Per dettagli o aggiornamenti consultare il sito [www.actv.it](http://www.actv.it) - sezione "Contatti".


## RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva della Presidenza del Consiglio 27.01.1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19.05.1995 che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.1998 intitolato "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti";
- Legge regionale n. 25 del 30/10/1998 art. 23;
- Art. 11 D. Lgs. 30.07.1999 n. 286, relativo alla qualità dei servizi pubblici;
- Art. 2 comma 461 della Legge 24.12.2007 n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (finanziaria 2008)", che prevede, in sede di stipula dei contratti di servizio, che gli enti locali siano tenuti a prevedere l'obbligo per il soggetto gestore di emanare una "carta della qualità dei servizi", e ne determina le caratteristiche;
- Decreto legislativo 169/2014, recante disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) 181/2001;
- Regolamento (CE) n. 1177/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio del 24 novembre 2010, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004;
- Regolamento (UE) n. 181/2011, relativo ai diritti dei passeggeri del trasporto effettuato con autobus e che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004.



## **AVM S.p.A.**

Azienda Veneziana della Mobilità, soggetta alla direzione e coordinamento del Comune di Venezia  
Sede Legale Isola Nova del Tronchetto, 33 – 30135 VENEZIA. Registro delle Imprese di Venezia,  
C.F. e P.I. 03096680271 REA VE-246771 – Capitale Sociale € 85.549.237,90 i.v., Tel. + 39 041 27 22 111,  
Fax + 39 041 27 22 098. E-MAIL: [avm@avmspa.it](mailto:avm@avmspa.it), PEC: [avmspa@pec.avmspa.it](mailto:avmspa@pec.avmspa.it).

**Per informazioni:** Call Center  041 041